

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN INTEGRASI  
TRANSPORTASI UMUM DKI JAKARTA: JAKLINGKO**

**Irsyad Alfikri**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

[alfikriirs@gmail.com](mailto:alfikriirs@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The problem of prolonged traffic jams in the province of DKI Jakarta requires the government to be present to provide solutions. Various policies have been formulated in an effort to overcome congestion in DKI Jakarta, one of which is the policy of integrating DKI Jakarta's public transportation. The public transportation integration policy in DKI Jakarta formulated by the DKI Jakarta provincial government through the DKI Jakarta Provincial Transportation Service was named Jak Lingko. Jak Lingko is a policy that aims to increase people's desire to use public transportation by providing comfort and security, easy access to intermodal transfers, low travel costs, and efficient travel times. Jak Lingko is a transportation system that integrates routes, payment systems, and infrastructure from various types of transportation modes in DKI Jakarta. This integration involves TransJakarta, MRT to LRT. In addition, Jak Lingko is also integrated with the KRL Commuter Line and Airport Train. This study aims to measure the level of community satisfaction with the Jak Lingko policy. The method used in this research is descriptive quantitative. The population used is integrated public transportation users in the DKI Jakarta area, with the criteria for passengers using 2 modes of transportation in one trip. with a sample of 96 people. The research data was obtained using an instrument in the form of a closed questionnaire containing 30 questions using a Likert scale. From the results of data processing, 39.6% of the total population gave a value of "satisfied", 29.2% gave a value of "quite satisfied", 21.9% gave a value of "not satisfied" and 9.4% gave a value of "very dissatisfied". From the results of data analysis, it is concluded that most of the people who use transportation in DKI Jakarta who are respondents in this study express satisfaction with the policy of integration of public transportation in DKI Jakarta.*

**Keywords:** *Community Satisfaction, Transportation Integration Policy, Public Service.*

## ABSTRAK

Masalah kemacetan yang berkepanjangan di provinsi DKI Jakarta menuntut pemerintah untuk hadir memberikan solusi. Berbagai kebijakan telah dirumuskan dalam upaya mengatasi kemacetan DKI Jakarta, salah satunya adalah kebijakan integrasi transportasi umum DKI Jakarta. Kebijakan integrasi transportasi umum di DKI Jakarta yang dirumuskan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan provinsi DKI Jakarta diberi nama Jak Lingko. Jak Lingko merupakan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dengan memberikan kenyamanan dan keamanan, kemudahan akses perpindahan antar moda, biaya perjalanan yang rendah, dan waktu perjalanan yang efisien. Jak Lingko merupakan sistem transportasi yang mengintegrasikan rute, sistem pembayaran, dan infrastruktur dari berbagai jenis moda transportasi yang ada di DKI Jakarta. Integrasi ini melibatkan TransJakarta, MRT hingga LRT. Selain itu, Jak Lingko juga terintegrasi dengan KRL Commuter Line dan Kereta Bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan Jak Lingko. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi yang digunakan adalah pengguna transportasi umum yang terintegrasi di wilayah DKI Jakarta, dengan kriteria penumpang yang menggunakan 2 moda transportasi dalam satu kali perjalanan. dengan sampel sebanyak 96 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup yang berisi 30 soal dengan menggunakan skala likert. Dari hasil pengolahan data, diperoleh 39.6% dari total populasi memberikan nilai “puas”, 29.2% memberikan nilai “cukup puas”, 21.9% memberikan nilai “tidak puas” dan 9.4% memberikan nilai “sangat tidak puas”. Dari hasil analisis data disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna transportasi DKI Jakarta yang menjadi responden pada penelitian ini menyatakan kepuasan terhadap kebijakan integrasi transportasi umum DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kebijakan Integrasi Transportasi, Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Pada umumnya negara berkembang memiliki perkembangan penduduk yang sangat pesat, seperti halnya yang terjadi di DKI Jakarta. Salah satu penyebab pesatnya pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta yaitu tingginya angka kelahiran. Menurut data dari Dinas

Kependudukan serta Pencatatan Sipil DKI Jakarta dipublikasi oleh Jakarta Open Data, tercatat total kelahiran di DKI Jakarta selama tahun 2020 mencapai 137,161 kelahiran<sup>1</sup>. Penyebab lain dari pesatnya pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta adalah laju perpindahan penduduk dari desa menuju perkotaan (urbanisasi). Bersumber pada data Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil DKI Jakarta, jumlah penduduk yang datang serta menetap dari luar DKI Jakarta pada tahun 2020 sebanyak 152,326 jiwa<sup>2</sup>. Tingginya angka kelahiran serta tingginya tingkat urbanisasi yang ada di DKI Jakarta dapat menimbulkan masalah lain, yaitu bertambahnya jumlah penduduk DKI Jakarta sehingga akan berdampak pada meningkatnya angka kepadatan penduduk DKI Jakarta. Menurut data Kementerian Kependudukan serta Catatan Sipil, jumlah masyarakat Jakarta pada 2019 mencapai 11.063.324 jiwa. Sementara itu, sesuai Pergub No 171 Tahun 2007, luas area Jakarta adalah 662,33 km persegi. Sehingga didapatkan kepadatan penduduk DKI Jakarta adalah 16.704 jiwa/ km<sup>2</sup>, sebaliknya kepadatan penduduk Indonesia hanya 141 jiwa/ km<sup>2</sup> (hasilantisipasi penduduk 2020 dibagi luas daratan Indonesia)<sup>3</sup>.

Kondisi perkotaan seperti yang dijelaskan di atas membutuhkan layanan transportasi umum yang memadai untuk dapat mengakomodasi kebutuhan transportasi masyarakat. Sementara itu, kondisi layanan transportasi umum di DKI Jakarta mengalami peningkatan kapasitas setiap tahunnya untuk melayani mobilitas masyarakat DKI Jakarta yang sangat padat. Secara umum, moda transportasi yang paling diminati oleh masyarakat DKI Jakarta adalah kereta komuter dan bus transjakarta. Dalam rentang waktu waktu 2017 sampai 2019, dua moda transportasi umum tersebut secara konsisten meningkatkan kapasitas pelayanan dengan menambah jumlah moda yang beroperasi (tabel 1).

Tabel 1. Kenaikan jumlah moda angkutan Transjakarta dan Kereta Komuter Tahun

Tahun	Bus Transjakarta	Kereta Komuter
2017	1,520 unit	884 gerbong
2018	2,003 unit (+31, 7%)	918 gerbong (+3, 8%)
2019	3,149 unit (+57, 2%)	1100 gerbong (+19,8%)

Sumber: Data Perkembangan Armada Bus Transjakarta PPID Transjakarta

<sup>1</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019," 2020, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019>.

<sup>2</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019," 2020, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019>.

<sup>3</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "Kepadatan Penduduk Dki Jakarta 2019," Portal Statistik Sektorial Provinsi Dki Jakarta, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>.

Peningkatan kapasitas layanan dengan menambah jumlah moda angkutan yang beroperasi tersebut sejalan dengan peningkatan kebutuhan masyarakat. Tercatat dalam rentang waktu tahun 2017 sampai 2019, penumpang Transjakarta dan Komuter Line mengalami peningkatan pesat (tabel 2).

Tabel 2. Kenaikan Jumlah Penumpang Transjakarta dan Kereta Komuter

Tahun	Jumlah Penumpang Transjakarta	Jumlah Penumpang Kereta Komuter
2017	144.869.779	315.854.000
2018	188.983.489	336.799.000
2019	264.653.712	336.045.000

Sumber: Data Petumbuhan Rute dan Pelanggan Transjakarta tahun 2017-2019

Fakta bahwa Transjakarta dan Komuter Line secara konsisten meningkatkan kapasitas pelayanannya, berbanding lurus dengan peningkatan penumpang setiap tahunnya. Oleh karena itu, upaya tersebut tidak cukup untuk mengatasi permasalahan transportasi yang ada. Tantangan transportasi di DKI Jakarta adalah tingginya penggunaan kendaraan pribadi dibanding dengan transportasi umum. Selain kapasitas moda transportasi yang masih kurang, moda transportasi yang beroperasi juga tidak memenuhi asas keterpaduan antarmoda. Setidaknya itu merupakan alasan sebagian besar masyarakat Jakarta masih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibanding transportasi umum. Oleh karena itu, DKI Jakarta membutuhkan sistem transportasi yang terintegrasi yang mampu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat agar masyarakat ingin beralih menggunakan transportasi umum.

Pada tahun 2019 Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta menghadirkan JakLingko sebagai kebijakan integrasi transportasi umum di DKI Jakarta. JakLingko merupakan implementasi dari UU No. 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas serta Angkutan Jalan, serta implementasi dari Peraturan Presiden No. 55 Tahun 2018 mengenai Rencana Induk Transportasi Jabodetabek 2018-2029. Kebijakan JakLingko ini bertujuan untuk meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dan meninggalkan kendaraan pribadi dengan cara mengintegrasikan berbagai moda transportasi umum yang ada di DKI Jakarta, mulai dari Angkutan Kota, Bus Transjakarta, Moda Raya Terpadu (MRT) hingga Kereta Komuter. Dari kebijakan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perjalanan pada moda transportasi umum DKI Jakarta.

Fakta bahwa JakLingko merupakan solusi terbaru untuk mengatasi permasalahan transportasi DKI Jakarta dan belum pernah diimplementasikan di wilayah manapun di Indonesia, kebijakan

ini menjadi menarik untuk diteliti untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat DKI Jakarta terhadap kebijakan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat DKI Jakarta terhadap kebijakan JakLingko dengan menggunakan indikator efektivitas dan efisiensi perjalanan pada moda transportasi DKI Jakarta.

## **METODE**

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran *skala likert*. Dalam penelitian yang menggunakan *skala likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat penilaian mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih pilihan jawaban yang ada. Unsur yang menjadi indikator dalam penilaian kepuasan masyarakat DKI Jakarta terhadap kebijakan integrasi transportasi JakLingko adalah; 1) Efektivitas Perjalanan; 2) Efisiensi Perjalanan; dan 3) Sarana dan Prasarana.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan transportasi umum JakLingko dengan syarat khusus menggunakan dua jenis transportasi yang berbeda dalam satu kali perjalanan. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui, penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow yang menghasilkan sebanyak 96 responden.

Adapun dalam mengumpulkan data penelitian menggunakan instrumen kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menyajikan rangkaian pertanyaan ataupun pernyataan yang memiliki beberapa opsi jawaban pengukuran *skala likert*. Pengukuran *skala likert* pada penelitian ini terdiri dari; 1) Sangat Puas yang diberi skor 5; 2) Puas yang diberi skor 4; 3) Cukup Puas yang diberi skor 3; 4) Tidak Puas yang diberi skor 2; dan 5) Sangat Tidak Puas yang diberi skor 1.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko dijelaskan dengan teknik analisis kuantitatif deskriptif. Instrumen pengumpulan data adalah berupa kuesioner yang terdiri dari 30 butir pertanyaan yang sama untuk 96 responden. Hasil pengolahan data dengan menggunakan software SPSS 25 for windows menunjukkan bahwa skor terendah adalah 107 dan skor tertinggi adalah 150, rerata (mean) sebesar 136.6, dan standar deviasi sebesar 11.68. Berikut adalah perhitungan tabel frekuensi:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi

No.	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kumulatif (%)
1.	107-112	3	3.1	3.1
2.	113-118	10	10.4	13.5
3.	119-124	3	3.1	16.7
4.	125-130	6	6.3	22.9
5.	131-136	18	18.8	41.7
6.	137-142	17	17.7	59.4
7.	143-148	28	29.2	88.5
8.	149-154	11	11.5	100.0
TOTAL		96	100.0	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berikut adalah perhitungan pengkategorisasian nilai kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko yang diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 30 pertanyaan kepada 96 responden:

1) Perhitungan Mean dan Standar Deviasi

Jumlah butir	=	30
Penskoran	=	1 – 5
Nilai Terendah	=	96
Nilai Tertinggi	=	150
Mean	=	134
Standar Deviasi	=	15
1,5 SD	=	22,5
0,5 SD	=	7,5

2) Kriteria Pengkategorian

Berdasarkan perhitungan di atas, dihasilkan kriteria pengkategorian nilai kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko sebagai berikut:

Tabel 4. Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Integrasi Sistem Transportasi JakLingko

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1.	$155 < X$	0	0.0	Sangat Puas
2.	$141 < X < 155$	38	39.6	Puas
3.	$126 < X < 141$	28	29.2	Cukup Puas
4.	$112 < X < 126$	21	21.9	Tidak Puas
5.	$X < 112$	9	9.4	Sangat Tidak Puas
TOTAL		96	100.0	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai dari kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko dari sebagian besar responden termasuk pada kategori “puas” yaitu sebanyak 38 responden atau sebesar 39.6%

#### **ANALISIS BERDASARKAN MASING MASING INDIKATOR**

Adapun analisis kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko dapat dilihat dari masing-masing indikator sebagai berikut:

##### 1) Efektivitas Perjalanan

Indikator efektivitas perjalanan pada penelitian kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko diukur dengan menggunakan 5 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 12 dan skor tertinggi sebesar 25. Rerata (mean) sebesar 22 dan standar deviasi sebesar 3. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur indikator efektivitas perjalanan:

Jumlah butir	=	5
Penskoran	=	1 – 5
Skor terendah	=	12
Skor tertinggi	=	25
Mean	=	22
Standar Deviasi	=	3
1,5 SD	=	4,5
0,5 SD	=	1,5

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kriteria pengkategorisasian kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko berdasarkan indikator efektivitas perjalanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Integrasi Sistem Transportasi JakLingko Indikator Efektivitas Perjalanan

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1.	$27 < X$	0	0.0	Sangat Puas
2.	$23 < X < 27$	36	37.5	Puas
3.	$20 < X < 23$	35	36.5	Cukup Puas
4.	$17 < X < 20$	15	15.6	Tidak Puas
5.	$X < 17$	10	10.4	Sangat Tidak Puas
TOTAL		96	100.0	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis, kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko ditinjau dari indikator efektivitas perjalanan pada kategori puas terdapat 36 responden dan pada kategori cukup puas terdapat 35 responden.

## 2) Efisiensi Perjalanan

Indikator efisiensi perjalanan pada kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko diukur dengan menggunakan 5 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 13 dan skor tertinggi sebesar 25. Rerata (mean) sebesar 23 dan standar deviasi sebesar 3. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur indikator efektivitas perjalanan:

Jumlah butir	=	5
Penskoran	=	1 – 5
Skor terendah	=	13
Skor tertinggi	=	25
Mean	=	23
Standar Deviasi	=	3
1,5 SD	=	4,5
0,5 SD	=	1,5

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kriteria pengkategorisasian kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko berdasarkan indikator efisiensi perjalanan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Integrasi Sistem Transportasi DKI Jakarta Indikator Efisiensi Perjalanan

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1.	$26 < X$	0	0.0	Sangat Puas
2.	$24 < X < 26$	29	30.2	Puas
3.	$21 < X < 24$	41	42.7	Cukup Puas
4.	$19 < X < 21$	14	14.6	Tidak Puas
5.	$X < 19$	12	12.5	Sangat Tidak Puas
TOTAL		96	100.0	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis, kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko ditinjau dari indikator efisiensi perjalanan sebagian besar pada kategori cukup puas sebesar 41 responden atau 42.7%.

### 3) Kualitas Sarana dan Prasarana

Indikator kualitas sarana dan prasarana pada kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko diukur dengan menggunakan 20 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 60 dan skor tertinggi sebesar 100. Rerata (mean) sebesar 89 dan standar deviasi sebesar 11. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur indikator kualitas sarana dan prasarana:

Jumlah butir	=	20
Penskoran	=	1 – 5
Skor terendah	=	60
Skor tertinggi	=	100
Mean	=	89
Standar Deviasi	=	11
1,5 SD	=	16,5
0,5 SD	=	5,5

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kriteria pengkategorisasian kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko berdasarkan indikator kualitas sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Integrasi Sistem Transportasi DKI Jakarta Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1.	$105 < X$	0	0.0	Sangat Puas
2.	$95 < X < 105$	39	40.6	Puas
3.	$84 < X < 95$	30	31.3	Cukup Puas
4.	$73 < X < 84$	14	14.6	Tidak Puas
5.	$X < 73$	13	13.5	Sangat Tidak Puas
TOTAL		96	100.0	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis, kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi sistem transportasi umum JakLingko ditinjau dari indikator kualitas sarana dan prasarana sebagian besar pada kategori puas sebesar 39 responden atau 40.6%.

## **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko dinilai memuaskan oleh sebagian besar masyarakat pengguna transportasi yang menjadi responden pada penelitian ini. Namun masih terdapat kekurangan-kekurangan sehingga sebagian kecil responden menilai tidak puas. Berdasarkan analisis data yang dilakukan peneliti, indikator yang mendapatkan penilaian rendah terbanyak dari responden adalah indikator sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan fakta lapangan yang peneliti temukan bahwa belum semua sarana dan prasarana infrastruktur integrasi transportasi JakLingko selesai dibangun. Masih banyak infrastruktur integrasi transportasi JakLingko masih dalam tahap pembangunan, sehingga manfaat dari kebijakan integrasi transportasi umum JakLingko ini belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, “Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019,” 2020, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019> diakses pada 14 Desember 2021
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, “Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019,” 2020, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019> diakses pada 14 Desember 2021
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, “Kepadatan Penduduk Dki Jakarta 2019,” Portal Statistik Sektoral Provinsi Dki Jakarta, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/> diakses pada 14 Desember 2021